

ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN MENGUNAKAN INTEGRASI METODE SERVQUAL, MODEL KANO DAN QFD DI C&R CAFÉ & RESTO SURABAYA

Faisal Fauzi Abdillah

Teknik Industri / Fakultas Teknik
faisalfauzi@rocketmail.com

Abstrak - C&R Café & Resto Surabaya merupakan salah satu *café & restoran* yang berada di kota Surabaya yang terletak di Jalan Pucang Anom No 33. Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan selalu diusahakan oleh pihak C&R Café & Resto Surabaya. Namun, pihak C&R Café & Resto Surabaya belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan sehingga belum mengetahui apa yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diketahui atribut apa saja yang masih belum memuaskan bagi pelanggan yaitu kesenjangan antara kepuasan yang diterima dengan harapan pelanggan, sehingga dapat diketahui apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui besarnya gap yang terjadi, menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas dan mengetahui perbaikan yang terlebih dahulu dilakukan serta memberikan usulan perbaikan kepada pihak C&R Café & Resto Surabaya. Untuk mengetahui kesenjangan atau besarnya GAP yang terjadi digunakan metode SERVQUAL yang mengandung 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dengan 26 atribut untuk mengukur kualitas pelayanan C&R Café & Resto Surabaya.

Berdasarkan analisis kesenjangan persepsi dengan harapan pelanggan didapatkan bahwa ke-26 variabel dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mengalami kesenjangan. Atribut layanan ke-17 dan ke-25 memiliki *mean* kesenjangan persepsi dan harapan pelanggan paling negatif sebesar -0,36 dan -0,31. Berdasarkan hasil integrasi metode Kano dan SERVQUAL terdapat 11 atribut layanan yang diperbaiki dan dilakukan analisis perbaikan menggunakan metode QFD sehingga didapatkan rekomendasi yang diberikan untuk diperbaiki terlebih dahulu dengan melihat nilai *importance of the How's* tertinggi yaitu membuat standar baku dan laporan harian kinerja karyawan dengan nilai 21%. Usulan perbaikan untuk C&R Café & Resto Surabaya antara lain membuat standar baku dan laporan harian kinerja karyawan, memberi pelatihan tentang pelayanan dalam restoran, memberikan pelatihan kepada karyawan dan pemilik restoran membuat sistem *reward*, menambah tenaga pramusaji atau pelayan sesuai kebutuhan, menetapkan sistem *punishment* dan menetapkan SOP, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan memberi karyawan kontrak tetap, membuat kotak keluhan dan saran pelanggan,

menerapkan sistem *rewarding* kepada karyawan, membuat jadwal dan standar kebersihan toilet, membuat standar kebersihan ruang makan, Bekerjasama dengan pemilik toko sebelah untuk bagi hasil lahan parkir.

Kata kunci : *cafe, SERVQUAL, Kano*, dan QFD

Abstract – C&R & Café Resto Surabaya was one of the café 's restaurants & Surabaya city located on the road of Pucang Anom No. 33. Efforts in providing good service to customers always remain unanswered by the C&R Café & Resto Surabaya. However, the C&R Café & Resto Surabaya have never done the measurement of service quality so that it do not know what is perceived by the customers. In improving the quality of the service, need to know what attributes are still not satisfactory to the customer i.e. the gap between satisfaction is received with the expectation of customers, so as to note what the customer wants.

The purpose of this research is to know the magnitude of the gap that occurs, specify the attribute priority service and know the improvements done in advance and make a proposal for improvements to the C&R Café & Resto Surabaya. To find out the gap or the magnitude of the GAP that happens to use SERVQUAL method containing 5 dimensions of service quality that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with 26 attributes to measure the quality of service C&R Café & Resto Surabaya.

Based on an analysis of the perception gap with the hope that it brings customers to a-26 variable dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy experience gap. Service attributes to 17th and 25th have a mean gap of perception and expectations of the customers most negatively of 0.36-and-0.31. Based on the results of the integration method of canoeing and SERVQUAL there are 11 attributes the improved service and repair analysis performed using QFD method so obtained the recommendation given to be repaired first by looking at the value of the importance of the highest standard to make IE how's raw and daily reports the performance of employees with a value of 21%. The proposal fixes for C&R Café & Resto Surabaya, among others, make raw and standard daily reports the performance of employees, giving training on service in the restaurant, providing training to employees and restaurant owners create a reward system, adding tenaga waiters or waitresses, assigning punishment system and set the SOP, increasing employees ' welfare and give employees a fixed contract, make customer complaints and suggestions box rewarding system, applying to employees, the schedule and the standard of cleanliness of the toilet, make the standard of cleanliness of the dining room, in collaboration with the shop owner next door to the parking lot for the results.

Keywords: *cafe, SERVQUAL, Kano, dan QFD*

PENDAHULUAN

Menjamurnya *café – café* di Surabaya menunjukkan gaya hidup masyarakat sudah mulai bergeser yang dulunya *hangout* di warung pinggir jalan. Tentunya ini merupakan berita baik untuk para pengusaha *café*, yakni para pengusaha berpeluang untuk menariki pangsa pasar yang lebih besar sehingga mampu meningkatkan jumlah pendapatan.

Sangat penting bagi C&R *Café & Resto* untuk bisa bertahan dalam bisnis ini apalagi dengan bermunculan *café – café* baru di kota Surabaya. Bukan hanya hidangan saja yang harus diperhatikan melainkan kualitas pelayanan yang diberikan konsumen. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang mampu memenuhi kepuasan konsumen. Apabila konsumen merasa puas berarti pihak perusahaan telah berhasil memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Jadi agar mencapai layanan yang berkualitas C&R *Café & Resto* harus memperhatikan kepuasan konsumen dan mencoba memenuhinya, sehingga konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Hal inilah yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian tentang kualitas pelayanan di C&R *Café & Resto*, penelitian ini diharapkan mampu menunjukkan tingkat kualitas layanan C&R *Café & Resto* yang semakin baik sehingga menyebabkan banyak pelanggan memilih C&R *Café & Resto* menjadi tujuan mereka. Diharapkan peningkatan kualitas tersebut nantinya bisa dipertahankan agar pelanggan selalu puas dengan pelayanan C&R *Café & Resto* dan menjadi loyal, dalam hal ini yang dimaksud dengan loyal adalah pelanggan akan mampu memberikan rekomendasi yang bagus atau promosi tentang C&R *Café & Resto* kepada pihak lain sehingga menjadi tertarik. Selain itu pihak manajemen C&R *Café & Resto* pun belum pernah mengukur dan mengetahui apakah layanan yang diberikan selama ini telah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Atas dasar alasan inilah dilakukan penelitian terhadap layanan yang diberikan C&R *Café & Resto*.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan bagi C&R *Café & Resto* dalam meningkatkan kualitas yang

memuaskan bagi konsumen dan diharapkan dapat meningkatkan jumlah pelanggan. Adapun manfaat dari penelitian ini sendiri adalah:

1. Mengetahui dan memperbaiki aspek layanan yang dirasa belum memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.
2. Meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan panduan kepada pihak manajemen C&R *Café & Resto* dalam memperbaiki layanan sehingga mampu bersaing dalam bisnis kuliner dan dapat meningkatkan jumlah konsumen.

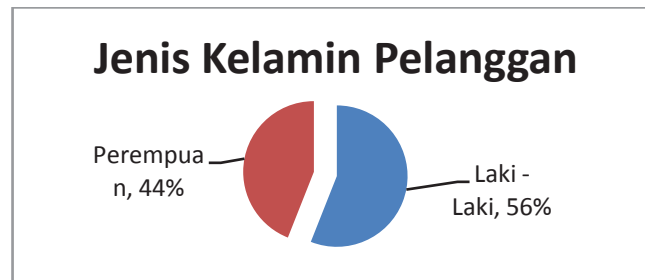
METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan 2 kuesioner yaitu, kuesioner SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur nilai kepuasan pelanggan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Pada kuesioner juga terdapat pertanyaan mengenai tingkat kepentingan dari atribut layanan yang diberikan. Yang kedua adalah kuesioner Kano, kuesioner ini memiliki atribut yang sama dengan kuesioner SERVQUAL dan dibagi menjadi dua bagian yaitu, pertanyaan fungsional dan disfungsional. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui atribut layanan mana yang akan mempengaruhi nilai kepuasan pelanggan. Setelah itu Kano diintegrasikan dengan SERVQUAL agar bisa diketahui hubungan signifikan antar kedua metode tersebut dengan seluruh atribut layanan yang kemudian akan dilakukan perbaikan dengan menggunakan QFD.

HASIL DAN PEMBAHASAN

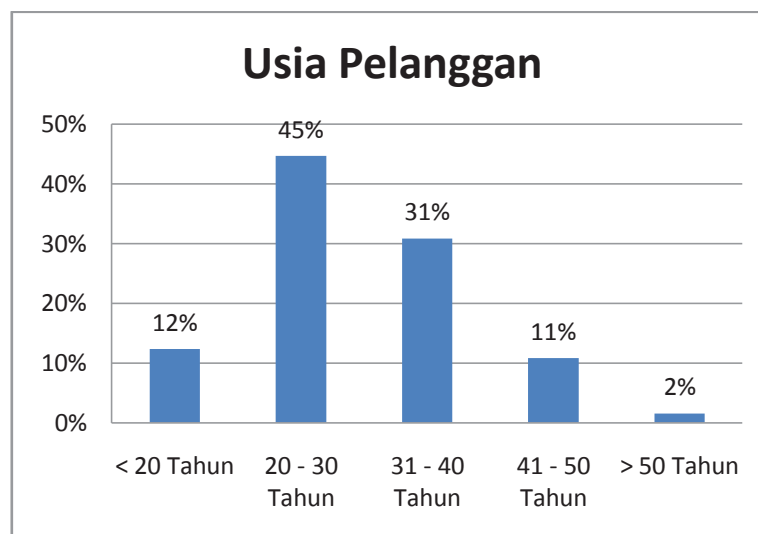
Langkah selanjutnya adalah pengolahan data dan analisa deskriptif dengan menggunakan data yang diperoleh dari kuisisioner yang telah diuji validitas dan realibitasnya. Mengetahui gambaran umum mengenai latar belakang para pelanggan C&R *Café & Resto* Surabaya secara keseluruhan juga dilakukan dalam penelitian ini.

1. Dari 130 pelanggan C&R *Café & Resto* Surabaya yang menjadi responden pada penelitian ini didapatkan jenis kelamin laki – laki memiliki persentase yang lebih besar yakni 56% atau 73 orang sedangkan responden dengan jenis perempuan memiliki persentase sebesar 44% atau 58 orang.



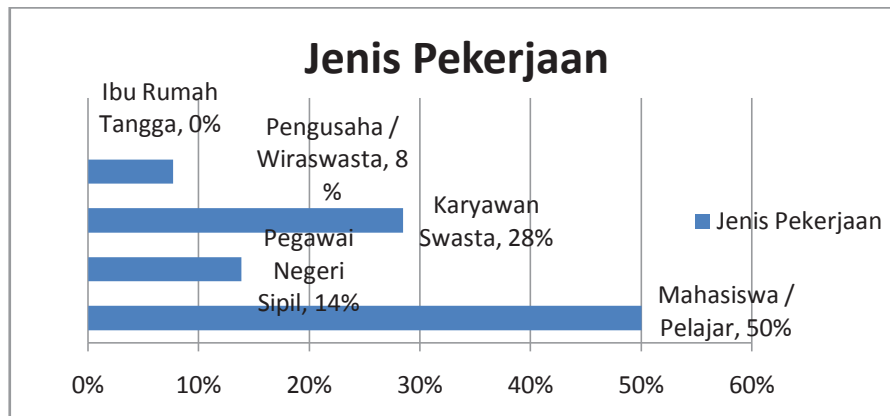
Gambar 1.1 Diagram Jenis Kelamin Pelanggan C&R *Café & Resto* Surabaya

2. Berdasarkan bar chart terlihat gambaran umum mengenai usia para responden pelanggan C&R *Café & Resto* Surabaya bahwa kelompok usia 20 – 30 tahun memiliki jumlah lebih banyak daripada kelompok usia yang lain yaitu 58 orang atau 44%. Dan selanjutnya pelanggan pada kelompok usia 31 – 40 ta hun sebanyak 40 ora ng atau 30% s erta diikuti ol eh kelompok pelanggan pada kelompok usia < 20 tahun sebanyak 16 orang atau 12 % lalu pada kelompok usia 41 – 50 ta hun sebanyak 14 ora ng atau 10 % da n kelompok usia > 50 tahun hanya 2 orang atau 1%.



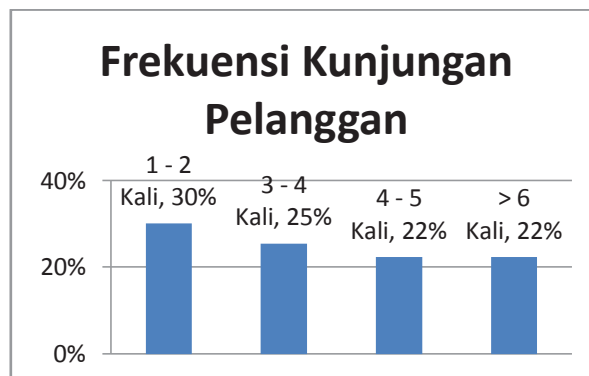
Gambar 1.2. Diagram Kelompok Usia Pelanggan C&R *Café & Resto* Surabaya

3. Pada gambar dapat dilihat bahwa mayoritas pekerjaan responden pelanggan C&R *Café & Resto* Surabaya adalah mahasiswa / pelajar dengan persentase sebesar 50% atau dengan jumlah 65 orang sedangkan diurutkan kedua diikuti oleh karyawan swasta dengan persentase sebesar 28% atau dengan jumlah 37 orang.



Gambar 1.3. Diagram Jenis Pekerjaan Pelanggan C&R *Café & Resto* Surabaya

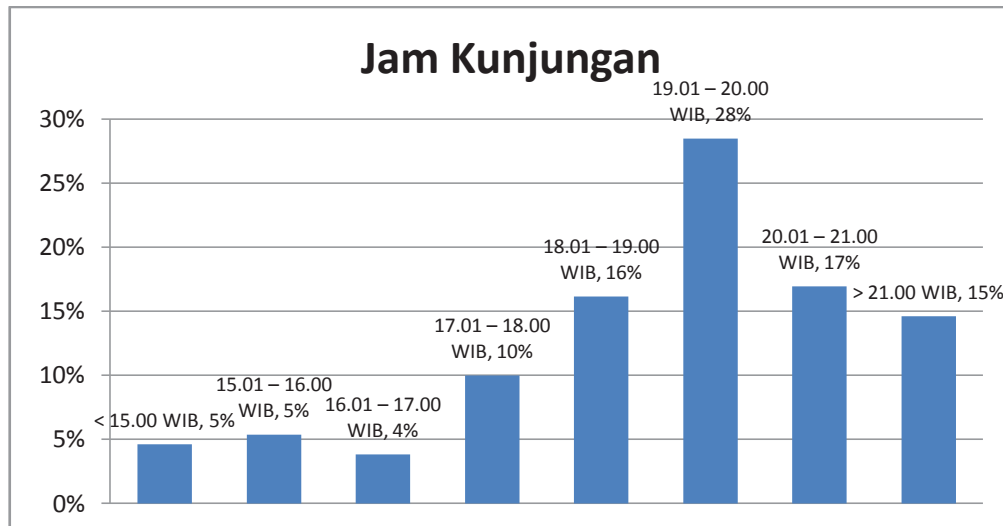
4. Pada gambar dapat dilihat bahwa frekuensi kunjungan ke C&R *Café & Resto* Surabaya selama 1 bulan mayoritas 1 – 2 kali dengan persentase sebesar 30%.



Gambar 1.4. Diagram Frekuensi Kunjungan Pelanggan C&R *Café & Resto* Surabaya

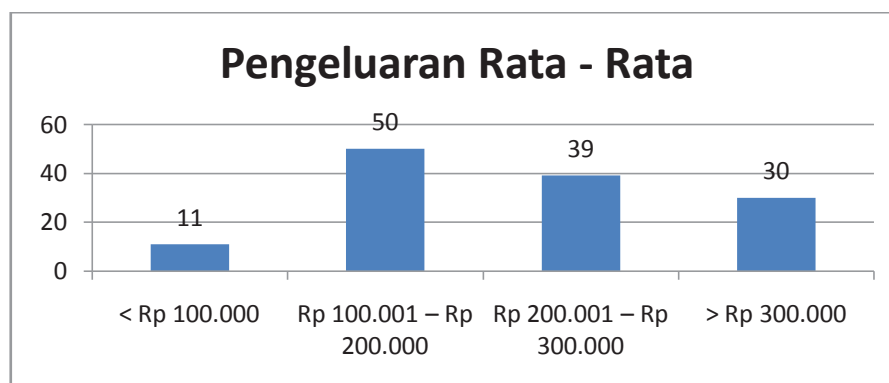
5. Karakteristik responden ini berkaitan dengan jam kunjungan ke C&R *Café & Resto* Surabaya memiliki beberapa pilihan jawaban. Dari hasil penyebaran kuisioner kepada pelanggan tersebut didapatkan bahwa sebagian besar

pelanggan berkunjung pada jam 19.01 – 20.00 W IB sedangkan diurutan kedua diikuti pada pelanggan yang berkunjung pada jam 20.01 – 21.00 WIB.



Gambar 1.5. Diagram Jam Kunjungan Pelanggan C&R *Café* & Resto Surabaya

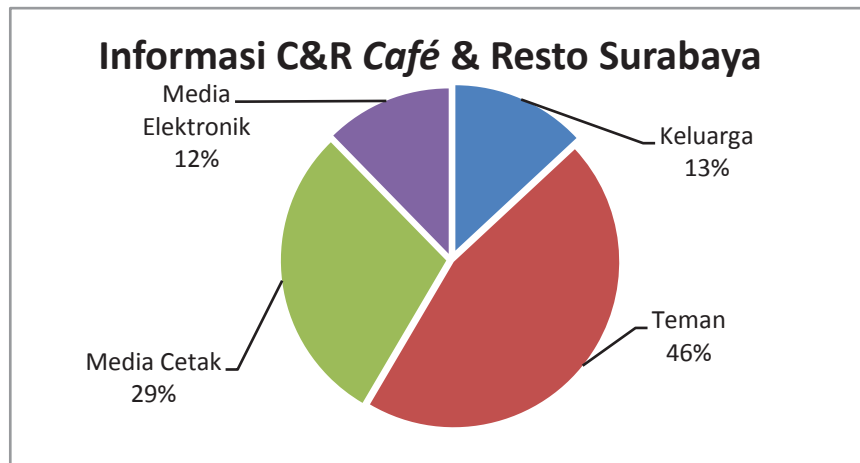
6. Pada gambar 5.6 dapat dilihat bahwa pengeluaran rata – rata per kunjungan ke *Café* & Resto Surabaya didominasi *range* Rp 100.001, – hingga Rp 200.000 sebesar 38%.



Gambar 1.6. Diagram Pengeluaran Rata - Rata Pelanggan C&R *Café* & Resto Surabaya

7. Pada gambar dapat dilihat bahwa 46% atau dengan jumlah 59 ora ng responden pelanggan mengetahui informasi tentang C&R *Café* & Resto Surabaya melalui teman mereka sedangkan 38 ora ng atau sekitar 29%

responden pelanggan mengetahui informasi tentang C&R *Café* & Resto Surabaya melalui media cetak.



Gambar 1.7. Diagram Informasi C&R *Café* & Resto Surabaya

Setelah melakukan analisis Kano, maka langkah selanjutnya adalah mengelompokkan setiap variabel ke dalam masing – masing kategori yang sesuai. Di bawah ini adalah pengelompokan masing – masing variabel :

Kategori	Variabel
Attractive	Pramusaji C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya selalu melayani dengan menerapkan budaya 4S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan)
	Pramusaji C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya cepat tanggap apa yang akan diinginkan oleh pelanggan
	Kesediaan karyawan C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya untuk mengucapkan terima kasih setelah pelanggan berkunjung
	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya bersedia menerima keluhan dari pelanggan
One Dimensional	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki ruang makan yang bersih dan nyaman
	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki toilet dan tempat cuci tangan yang bersih, terawat dan tidak bau
	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki parkir yang memadai
	Pramusaji C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya selalu bersikap ramah
	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya konsisten menjaga cita rasa masakan
	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya tanggap dalam menanggapi kekurangan pelanggan (mengurangi atau menambahkan bahan makanan tertentu, dll)
	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya dengan cepat melakukan perbaikan jika terjadi kesalahan pelayanan
Must Be	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki tampak luar gedung yang menarik
	Daftar menu di C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya mudah dibaca dan

Kategori	Variabel
	dipahami
	Karyawan di C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya berpakaian rapi dan bersih
	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki tempat duduk dan meja yang nyaman dan memadai
	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki fasilitas yang lengkap (wifi, musik, dll)
	Menu yang disajikan sesuai pesanan
	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat
	Manajemen C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya dapat mengantisipasi apa yang pelanggan butuhkan
	Pramusaji di C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya mampu dan dengan sabar memberikan penjelasan mengenai menu
	Pramusaji C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya sudah terlatih dengan baik dan berpengalaman
	Pramusaji C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki kemampuan dan ketrampilan dalam menyampaikan informasi dan penjelasan
	Pramusaji di C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya membuat pelanggan merasa nyaman saat dilayani
	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya selalu mengusahakan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan
	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya mampu memberikan rasa aman pada pelanggan (bebas dari bahan kimia dan pengawet yang berbahaya, halal, dll)
Indifferent	Kesediaan pihak manajemen C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya untuk meminta maaf apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan

Pengolahan dan analisis dari kuisioner SERVQUAL dan kuisioner Kano akan menjadi fokus pada bagian ini. Proses pengolahan dari kedua kuisioner ini langsung digabungkan karena atribut layanan yang diukur tidak berbeda. Sebagai penentuan untuk langkah perbaikan bagi C&R *Café* & Resto Surabaya, atribut layanan yang memiliki tingkat kepuasan bernilai negatif dengan kategori *Attractive* dan *One Dimensional* akan menjadi fokus dari pengolahan data ini. Sedangkan kategori lainnya yaitu *Must be* dan *Indifferent* tidak begitu berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan minimarket karena atribut layanan yang berada pada kategori ini bersifat hanya untuk dia dakan atau dipertahankan saja. Berikut adalah hasil penggabungan data dari kuisioner SERVQUAL dan kano pada C&R *Café* & Resto Surabaya :

No.	Atribut Layanan dengan Skor Kepuasan Positif		Skor Kepuasan	Kategori Kano
1.	AL3	Daftar menu di C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya mudah dibaca dan dipahami	0,387	M
2.	AL4	Karyawan di C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya berpakaian rapi dan bersih	1,628	M
3.	AL5	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki tempat duduk dan meja yang nyaman dan memadai	0,3024	M
4.	AL7	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki fasilitas yang lengkap (wifi, musik, dll)	0,3843	M
5.	AL19	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya dengan cepat melakukan perbaikan jika terjadi kesalahan pelayanan	0,2275	O
6.	AL24	Pramusaji di C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya membuat pelanggan merasa nyaman saat dilayani	0,087	M

No.	Atribut Layanan dengan Skor Kepuasan Negatif		Skor Kepuasan	Kategori Kano
1.	AL1	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki tampak luar gedung yang menarik	-0,5027	M
2.	AL2	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki ruang makan yang bersih dan nyaman	-0,3488	O
3.	AL6	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki toilet dan tempat cuci tangan yang bersih, terawat dan tidak bau	-0,7216	O
4.	AL8	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki area parkir yang memadai	-0,273	O
5.	AL9	Pramusaji C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	-0,2205	O
6.	AL10	Pramusaji C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya selalu melayani dengan menerapkan budaya 4S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan)	-0,6244	A
7.	AL11	Pramusaji C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya cepat tanggap apa yang akan diinginkan oleh pelanggan	-1,2731	A
8.	AL12	Kesediaan pihak manajemen C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya untuk meminta maaf apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan	-0,1353	A
9.	AL13	Kesediaan karyawan C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya untuk mengucapkan terima kasih setelah pelanggan berkunjung	-0,4807	A
10.	AL14	Menu yang disajikan sesuai pesanan	-0,3632	M
11.	AL15	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya bersedia menerima keluhan dari pelanggan	-0,5304	A
12.	AL16	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya konsisten menjaga cita rasa masakan	-0,7378	O
13.	AL17	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat	-1,6056	M
14.	AL18	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya tanggap dalam menanggapi kekurangan pelanggan (mengurangi atau menambahkan bahan makanan tertentu, dll)	-0,8075	O
15.	AL20	Manajemen C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya dapat mengantisipasi apa yang pelanggan butuhkan	-0,2574	M

No.	Atribut Layanan dengan Skor Kepuasan Negatif		Skor Kepuasan	Kategori Kano
16.	AL21	Pramusaji di C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya mampu dan dengan sabar memberikan penjelasan mengenai menu	-0,465	M
17.	AL22	Pramusaji C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya sudah terlatih dengan baik dan berpengalaman	-0,9878	M
18.	AL23	Pramusaji C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya memiliki kemampuan dan ketrampilan dalam menyampaikan informasi dan penjelasan	-0,5172	M
19.	AL25	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya selalu mengusahakan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan	-1,3702	M
20.	AL26	C&R <i>Café</i> & Resto Surabaya mampu memberikan rasa aman pada pelanggan (bebas dari bahan kimia dan pengawet yang berbahaya, halal, dll)	-0,3512	M

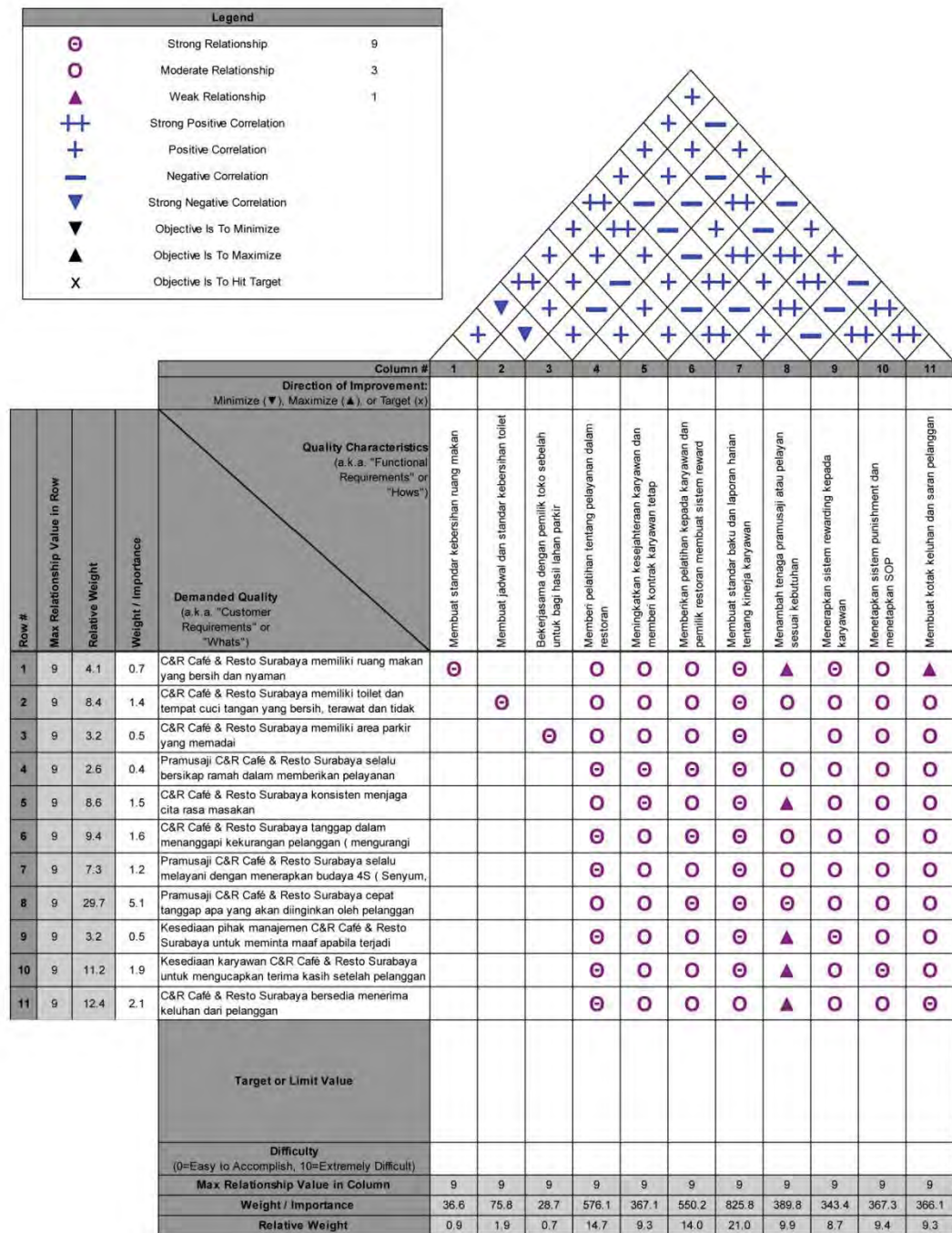
Keterangan :

A : Attractive

O : One Dimensional

M : Must Be

Pada bagian ini akan menjelaskan hasil dari rancangan usulan perbaikan dengan menggunakan metode QFD. Hasil rancangan perbaikan dapat dilihat pada *House of Quality* berikut ini :



Berdasarkan langkah sebelumnya maka berikut adalah rancangan usulan perbaikan yang akan diimplementasikan, yaitu :

1. Membuat standar baku dan laporan harian karyawan

Usulan perbaikan yang dapat dilakukan adalah membuat standar baku dan laporan harian karyawan. Karena hal ini bisa membuat kinerja karyawan meningkat dan dapat memantau kinerja karyawan setiap hari. Standar baku wajib ditetapkan dan diterapkan agar kualitas yang ingin dijaga dan diberikan kepada pelanggan oleh C&R *Café & Resto* Surabaya selalu konsisten dan dapat membuat pelanggan *loyal*. Sedangkan dengan membuat laporan kinerja karyawan setiap hari memiliki tujuan agar C&R *Café & Resto* Surabaya dapat melakukan evaluasi dan koreksi terhadap kinerja karyawan setiap harinya.

2. Memberi pelatihan tentang pelayanan dalam restoran

Hampir seluruh karyawan C&R *Café & Resto* Surabaya masih memiliki pengetahuan yang minim tentang bagaimana melayani pelanggan *café* atau restoran. Melayani pelanggan *café* atau restoran sangat berbeda dengan melayani pelanggan di warung atau di depot. Untuk itu usulan perbaikan ini bisa dilaksanakan agar karyawan C&R *Café & Resto* Surabaya mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan juga dengan menerapkan usulan perbaikan ini maka mampu memberikan kesenangan tersendiri bagi karyawan C&R *Café & Resto* Surabaya.

3. Memberikan pelatihan kepada karyawan dan pemilik restoran membuat sistem *reward*

Pelatihan kepada karyawan C&R *Café & Resto* Surabaya dapat menambah *skill* sehingga pelanggan dapat merasakan kenyamanan dalam kunjungannya. Agar kenyamanan pelanggan disetiap kunjungannya tetap terjaga maka karyawan harus tetap konsisten dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai pelatihan yang diberikan. Jika konsistensi tersebut tetap terjaga maka pihak manajemen wajib

memberikan apresiasi / *reward* agar karyawan akan selalu konsisten dan merasa dihargai kinerjanya.

4. Menambah tenaga pramusaji atau pelayan sesuai kebutuhan
Memiliki banyak pramusaji bisa menjadi masalah bagi *café* atau restoran begitupun jika *café* atau restoran memiliki karyawan yang sedikit. Untuk dari itu usulan perbaikan ini me wajibkan pihak C&R *Café & Resto* Surabaya menghitung berapa pramusaji atau pelayan yang sesuai dengan kondisi yang dimilikinya karena setiap *café* atau restoran memiliki kondisi yang berbeda – beda.
5. Menetapkan sistem *punishment* dan menetapkan SOP
Ada sistem *reward* pasti juga ada sistem *punishment* juga. Menetapkan dan menerapkan sistem *punishment* bukan untuk menakuti karyawan. Dengan hal ini pihak C&R *Café & Resto* Surabaya mampu mengontrol kinerja karyawan dan menjaganya dengan baik. Dalam usulan perbaikan ini pihak C&R *Café & Resto* Surabaya dapat memberi *punishment* secara bertahap kepada karyawan jika dianggap melakukan kesalahan.
6. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan memberi karyawan kontrak tetap
Dilihat dari beberapa kasus pemogokan dan menurunnya kinerja karyawan salah satu penyebab yang muncul adalah karena kesejahteraan karyawan dan kontrak karyawan yang tidak jelas. Dalam usulan ini pihak C&R *Café & Resto* Surabaya harus memperhatikan kesejahteraan karyawan dan memberikan kontrak yang jelas kepada karyawannya. Dengan menjalankan usulan ini membuat karyawan akan *respect* dan *loyal* kepada C&R *Café & Resto* Surabaya.
7. Membuat kotak keluhan dan saran pelanggan
Pelanggan adalah pintu terdepan yang merasakan pelayanan sehingga jika ada sesuatu yang salah maka cukup melihat kotak keluhan dan saran yang telah disediakan. Usulan perbaikan ini sekaligus mampu

mengukur seberapa puas pelanggan dalam kunjungannya. Pihak C&R *Café & Resto Surabaya* juga bisa membuat target nol keluhan dari pelanggan.

8. Menerapkan sistem *rewarding* kepada karyawan
Menerapkan sistem *rewarding* atau yang biasa disebut dengan apresiasi terhadap kinerja karyawan harus dilakukan secara konsisten dan kontinyu agar kinerja karyawan tetap terjaga dan dapat membuat C&R *Café & Resto Surabaya* mencapai target yang akan dicapai.
9. Membuat jadwal dan standar kebersihan toilet
Ada anggapan jika pelanggan *café* atau restoran keluar dari toilet dengan bahagia maka pelanggan tersebut akan kembali lagi berkunjung ke *café* atau restoran tersebut. Toilet juga menjadi hal yang tidak boleh dihiraukan karena menjadi salah satu hal yang diperhatikan oleh pelanggan jika berkunjung ke suatu *café* atau restoran. Dengan jadwal dan membuat standar kebersihan toilet akan membuat pelanggan nyaman dengan kebersihan toilet yang selalu terjaga.
10. Membuat standar kebersihan ruang makan
Pelanggan *café* atau restoran akan merasa senang bila ruang makan yang digunakan selalu bersih dan wangi. Jika hal tersebut tidak dirasakan pelanggan akan lebih memilih *café* atau restoran lain hanya karena kebersihan ruang makan. Kebersihan ruang makan sangat mempengaruhi *mood* ketika sedang menyantap makanan dan minuman yang telah dipesan. Dengan menerapkan usulan perbaikan ini secara konsisten akan membuat pelanggan nyaman dan membuat *image café* atau restoran baik dimata pelanggan.
11. Bekerjasama dengan pemilik toko sebelah untuk bagi hasil lahan parkir
Area parkir yang dimiliki C&R *Café & Resto Surabaya* kurang memfasilitasi pelanggan yang menggunakan kendaraan roda empat. Sedangkan toko busana muslim di sebelahnya memiliki area parkir yang cukup memfasilitasi pelanggan C&R *Café & Resto Surabaya* yang

menggunakan kendaraan roda empat. Dengan bekerjasama dengan pemilik toko busana muslim tersebut akan menyelesaikan masalah yang selama ini dirasakan pelanggan C&R *Café* & Resto Surabaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal yang dapat digunakan untuk menjawab tujuan dari Tugas Akhir yang telah ditentukan. Berikut dapat disimpulkan bahwa :

1. Mayoritas pelanggan dari C&R *Café* & Resto Surabaya adalah :
 - Berjenis kelamin laki – laki
 - Berusia 20 – 30 tahun
 - Masih berstatus mahasiswa atau pelajar
 - Berkunjung 1 – 2 kali dalam satu bulan
 - Berkunjung pada pukul 19.00 WIB – 20.00 WIB
 - Mengeluarkan uang sebesar Rp 100.001, – hingga Rp 200.000 dalam setiap kunjungannya
 - Mengetahui C&R *Café* & Resto Surabaya dari teman
2. Terdapat 26 atribut layanan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada C&R *Café* & Resto Surabaya. Kualitas layanan yang diukur berdasarkan pengolahan data dan analisis tingkat kepentingan, kenyataan (persepsi) dan harapan dimana didapatkan bahwa pelanggan C&R *Café* & Resto Surabaya menilai bahwa tingkat kepentingan atribut layanan yang paling tinggi pada atribut layanan ke-21 “Pramusaji di C&R *Café* & Resto Surabaya mampu dan dengan sabar memberikan penjelasan mengenai menu” dan atribut layanan ke-18 “C&R *Café* & Resto Surabaya tanggap dalam menanggapi kekurangan pelanggan (mengurangi atau menambahkan bahan makanan tertentu, dll)” sebagai atribut layanan yang memiliki tingkat kepentingan yang paling rendah. Sehingga pelanggan C&R *Café* & Resto Surabaya menilai bahwa

kemampuan pramusaji dalam menjelaskan menu makanan dan minuman merupakan pelayanan yang paling penting.

3. Dari hasil pengolahan pada tahapan Kano, didapatkan 4 atribut layanan yang berkategori *attractive*, 6 atribut layanan berkategori *one-dimensional*, 14 atribut layanan berkategori *must be* dan 1 atribut layanan berkategori *indifferent*. Hasil pengkategorian ini selanjutnya digabungkan dengan hasil pengukuran skor kepuasan untuk mengetahui atribut layanan apa saja yang perlu dibuat langkah perbaikannya.
4. Pengukuran tingkat kepuasan pada C&R *Café & Resto* Surabaya ini bertujuan untuk mengetahui kondisi awal atau kondisi saat ini dari C&R *Café & Resto* Surabaya. Terdapat 11 atribut layanan SERVQUAL yang akan diperbaiki adalah atribut layanan yang memiliki skor kepuasan negatif dan berkategori *attractive* dan *one-dimensional*. Ke-11 atribut layanan tersebut adalah “C&R *Café & Resto* Surabaya memiliki ruang makan yang bersih dan nyaman”, “C&R *Café & Resto* Surabaya memiliki toilet dan tempat cuci tangan yang bersih, terawat dan tidak bau”, “C&R *Café & Resto* Surabaya memiliki area parkir yang memadai”, “Pramusaji C&R *Café & Resto* Surabaya selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan”, “C&R *Café & Resto* Surabaya konsisten menjaga cita rasa masakan”, “C&R *Café & Resto* Surabaya tanggap dalam menanggapi kekurangan pelanggan (mengurangi atau menambahkan bahan makanan tertentu, dll)”. “Pramusaji C&R *Café & Resto* Surabaya selalu melayani dengan menerapkan budaya 4S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan)”, “Pramusaji C&R *Café & Resto* Surabaya cepat tanggap apa yang akan diinginkan oleh pelanggan”, “Kesediaan pihak manajemen C&R *Café & Resto* Surabaya untuk meminta maaf apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan”, “Kesediaan karyawan C&R *Café & Resto* Surabaya untuk mengucapkan terima kasih setelah pelanggan berkunjung”, “C&R *Café & Resto* Surabaya bersedia menerima keluhan dari pelanggan”.

5. Alat yang digunakan untuk tahap terakhir adalah membuat rancangan usulan perbaikan menggunakan metode QFD dengan matriks HOQ (*House of Quality*). Prioritas didasarkan pada prosentase *Importance of How's* terbesar ke pada prosentase *Importance of How's* terkecil. Berikut ini adalah rancangan usulan perbaikan tersebut :

- Membuat standar baku dan laporan harian karyawan
- Memberi pelatihan tentang pelayanan dalam restoran
- Memberikan pelatihan kepada karyawan dan pemilik restoran membuat sistem *reward*
- Menambah tenaga pramusaji atau pelayan sesuai kebutuhan
- Menetapkan sistem *punishment* dan menetapkan SOP
- Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan memberi karyawan kontrak tetap
- Membuat kotak keluhan dan saran pelanggan
- Menerapkan sistem *rewarding* kepada karyawan
- Membuat jadwal dan standar kebersihan toilet
- Membuat standar kebersihan ruang makan
- Bekerjasama dengan pemilik toko sebelah untuk bag i hasil lahan parkir

Adapun saran – saran yang diberikan terkait dengan penelitian ini diantaranya adalah :

- C&R *Café & Resto* Surabaya dapat meningkatkan kualitas layanan melalui rancangan usulan perbaikan dari peneliti, sehingga diharapkan dapat memuaskan pelanggan. Untuk itulah C&R *Café & Resto* Surabaya sebaiknya segera melakukan rancangan perbaikan, lalu mengevaluasi rancangan rancangan perbaikan untuk mengetahui sejauh mana peningkatan kepuasan pelanggan dengan cara menyebarkan kuisisioner/angket kepada pelanggan secara kontinyu.

- Agar kepuasan pelanggan meningkat ada baiknya untuk meningkatkan kesadaran karyawan akan standar pelayanan. Hal ini bisa dilakukan dengan cara mengevaluasi kinerja seluruh karyawan tentang standar yang ada secara kontinyu, mensosialisasikan peraturan yang ada, dan membuat secara tertulis beserta menerapkan standar – standar yang ada.
- Sebagai sarana untuk memperbaiki, mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan pihak C&R *Café & Resto* Surabaya mendengar saran – saran dan memberikan perhatian yang lebih seperti suatu kritik yang membangun.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2000. *Reliabilitas dan Validitas Data*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You*. Addison Wesley.
- Parasuraman, A., Valarie A. Z., and Leonard L. B., 1990, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectation, The Free Press A Division of Macmillian, Inc*, New York, USA.
- Tan, K. C., Tan P., *Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for Service Development*, Vol. 11, No. 6, 2008, pp.418-430.
- Anggraeni, I. T., 2013. *Usulan peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode dineserv di Pasta Banget*. Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Anwar, A., Mulyati, D. S., Amelia, W., 2013. *Application Quality Function Deployment to Improve the Quality of Services in Ngodoe Cafe*. International Journal of Innovation, Management and Technology. Vol. 4. No. 6.